

La traducción que se incluye a continuación se brinda únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión más actualizada en inglés (lo cual incluye aquellos causados por retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Acuerdo de nivel de servicio de Amazon RDS Proxy

Última actualización: 4 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de Amazon RDS Proxy es una política que rige el uso de Amazon RDS Proxy (“RDS Proxy”) y se aplica por separado a cada RDS Proxy que usted cree en su cuenta de AWS. En caso de que surjan conflictos entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), prevalecerán los términos y las condiciones de este SLA, pero solo en lo que se refiere a dicho conflicto. Los términos en mayúsculas que se usan en este documento, pero que no se definen en dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que RDS Proxy esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de, al menos, el 99,99 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que RDS Proxy no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio, según se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos que usted ha pagado por el servicio RDS Proxy afectado durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente programa:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,99 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 % pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio únicamente contra futuros pagos de RDS Proxy que, de otro modo, usted adeude. A nuestra discreción, podemos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que ocurrió la Falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolsos u otros pagos por parte de AWS. El Crédito de servicio se aplicará y emitirá solo si el importe de crédito correspondiente al ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por una Falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en el suministro de RDS Proxy es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de conformidad con los términos de este SLA.

Procedimientos de Solicitud de crédito y pago

La traducción que se incluye a continuación se brinda únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión más actualizada en inglés (lo cual incluye aquellos causados por retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Para recibir un Crédito de Servicio, es necesario que envíe una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de soporte de AWS](#). Para reunir los requisitos, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente; la solicitud debe incluir:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- ii. las fechas, los horarios y las regiones de AWS de los ID del recurso del servicio de RDS Proxy afectado para cada incidente de Falta de disponibilidad con respecto al cual usted reclama; y
- iii. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o privada en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud y este es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que se presentó la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA para RDS Proxy

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de RDS Proxy, ni a ningún otro problema de rendimiento de RDS Proxy (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación del RDS Proxy; (ii) que resulten de cualquier acción o falta de acción por su parte; (iii) que surjan del hecho de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la Documentación de RDS Proxy en el centro de AWS; (iv) que sean causados por sus equipos, software u otro tipo de tecnologías; (v) causados por el software del motor de base de datos subyacente que provoque repetidas caídas de la base de datos o una instancia de base de datos inoperable; (vi) que den lugar a un largo tiempo de recuperación, debido a una capacidad de E/S insuficiente para la carga de trabajo de su base de datos; (vii) que sean causados por sus equipos, software u otro tipo de tecnologías; (viii) que surjan de instancias pertenecientes a la clase de instancia Micro DB u otras clases de instancia que tengan limitaciones similares de recursos de CPU y memoria; o (ix) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar RDS Proxy, de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para RDS Proxy”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos usados en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podemos emitir un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestra discreción. Este SLA se aplica al propio RDS Proxy y no se aplica a ningún otro Servicio utilizado con RDS Proxy.

Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el mes en el que RDS Proxy estuvo No disponible. Si usted utilizó RDS Proxy solo durante una parte del mes, se asumirá que RDS Proxy estuvo disponible en un 100 % durante la parte del mes en la cual no estuvo en funcionamiento. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual no incluyen el tiempo de inactividad que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión del SLA para RDS Proxy.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica de AWS.

La traducción que se incluye a continuación se brinda únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión más actualizada en inglés (lo cual incluye aquellos causados por retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

- “No disponible” o “Falta de disponibilidad” significa que todas las solicitudes de conexión a RDS Proxy fallaron durante un intervalo de 1 minuto.